

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan serta pengaruh bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Kauman Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan waroeng kauman Surabaya yang dijumpai pada saat penelitian dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probably sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Kauman Surabaya. Kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Kauman Surabaya. Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Kauman Surabaya. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Kauman Surabaya.

Kata kunci: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan



## **ABSTRACT**

This research is aimed to find out the simultaneous influence of product quality, price, and service quality to the customer satisfaction at WaroengKauman Surabaya.

The population of this research is all customers of waroengkauman Surabaya who are met by the researcher when the research is conducted and the total samples are 100 respondents. The sample collection method has been done by using non probably sampling and the data collection technique has been carried out by issuing questionnaires. The analysis method has been carried out by using multiple regressions analysis and the instrument of the SPSS application (Statistical Product and Service Solutions).

The result of this research shows that product quality, price, and service quality give positive and significant influence to the customer satisfaction at waroengKauman Surabaya. Product quality gives positive and significant influence to the customer satisfaction at waroengKauman Surabaya. Price gives positive and significant influence to the customer satisfaction at waroengKauman Surabaya. Service quality gives positive and significant influence to the customer satisfaction at waroengKauman Surabaya.

**Keywords:** Product quality, price, service quality and customer satisfaction.

